

ITIL® Practitioner Prüfungsübersicht und Lehrplan für Kandidaten

AXELOS.com

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3
2	ITIL Practitioner-Prüfungsübersicht	4
3	Lehrplan für Kandidaten	5

1 Einführung

Dieses Dokument enthält Informationen für zukünftige ITIL® Practitioner-Kandidaten sowie für alle, die sich für die Form und den Inhalt der ITIL Practitioner-Prüfung interessieren.

Es beinhaltet:

- ITIL Practitioner-Prüfungsübersicht - allgemeine Informationen und Überblick über die Prüfungsform
- ITIL Practitioner-Lehrplan für Kandidaten - dieser beschreibt:
 - die Form der Prüfung sowie die Lernergebnisse aus dem Studium der Kandidaten, die in jedem Abschnitt bewertet werden
 - die spezifischen Kriterien, nach denen jedes Lernergebnis bewertet wird, unter Bezugnahme auf die ITIL Practitioner-Leitlinien

2 ITIL Practitioner-Prüfungsübersicht

Vorausgesetzte Qualifizierungen: Kandidaten, die diese Prüfung ablegen möchten, müssen die ITIL-Foundation-Prüfung bestanden haben.

Training: Formale Trainings sind nicht vorgeschrieben, jedoch empfehlen wir nachdrücklich die Teilnahme an einem akkreditierten ITIL Practitioner-Kurs.

Zulässige Materialien: Hilfsmittel sind erlaubt, d. h. die ITIL Practitioner-Leitlinien dürfen während der Prüfung als Referenz verwendet werden.

Prüfungsdauer: 2 Stunden und 15 Minuten

Form: Die Prüfung ist szenariobasiert, d. h. die Fragen beziehen sich auf eine Fallstudie. Diese Fallstudie (im Folgenden 'Szenario' genannt) ist in allen Muster- und offiziellen Prüfungen identisch.

Das Szenario ist in der Szenario-Broschüre enthalten (beachten Sie hierzu auch die Musterprüfungen auf AXELOS.com), zusammen mit 6 zusätzlichen Informationsquellen, die Sie zur Beantwortung aller Fragenbereiche benötigen.

Der Fragebogen besteht aus 6 Sätzen an Multiple-Choice-Fragen (multiple choice questions, MCQs), die jeweils bestimmte Lernergebnisse aus dem Studium des Kandidaten testen (siehe Tabelle unten).

Insgesamt gibt es 40 Fragen, wovon jede Frage 1 Punkt wert ist.

Mindestpunktzahl: Kandidaten müssen ein Gesamtergebnis von 70 % (28 Punkte) oder höher erreichen, um die Prüfung zu bestehen und die Zertifizierung zu erwerben.

3 Lehrplan für Kandidaten

3.1 PRÜFUNGSABSCHNITTE UND BEWERTETE LERNERGESBNISSE

Prüfungsabschnitte *		Prüfungsgewichtung	Bewertetes Lernergebnis (Learning Outcome, LO)
* jeder Abschnitt bezieht sich auf eine zusätzliche Informationsquelle			
Fragen 1-6	6 MCQs	30 %	1. Fähigkeit zur Verwendung von IT Service Management-Konzepten, die wichtige Treiber für Continual Service Improvement (CSI) sind
Fragen 7-12	6 MCQs		
Fragen 13-20	8 MCQs	20 %	2. Fähigkeit zur Anwendung der ITSM-Grundprinzipien in der realen Welt
Fragen 21-28	8 MCQs	20 %	3. Fähigkeit zur Anwendung des CSI-Ansatzes, um Verbesserungen in einem vorgegebenen organisatorischen Kontext zu erreichen
Fragen 29-34	6 MCQs	30 %	4. Fähigkeit zur Anwendung von Messgrößen und Messungen, um Continual Service Improvement zu ermöglichen
Fragen 35-40	6 MCQs		
40 Fragen		100 %	5. Fähigkeit zu effizientem Kommunizieren, um Continual Service Improvement zu ermöglichen
			6. Fähigkeit zur Anwendung von organisatorischem Change Management (organizational change management, OCM), um das Continual Service Improvement zu unterstützen

3.2 ASSESSMENT-KRITERIEN FÜR JEDES LERNERGEBNIS

LO(s)	Assessment-Kriterien (buchbezogen)
1-3	1.1 Anwenden des Konzeptes 'Einsetzen und Anpassen' bei Verwendung der ITIL-Leitlinien in einem vorgegebenen Kontext (1.1)
	1.2 Analysieren der Bedeutung jedes Elements eines Services bei der Planung und Umsetzung von Serviceverbesserungen (1.2)
	2.1 Anwenden der ITSM-Grundprinzipien in einem vorgegebenen Kontext bei der Planung und Umsetzung von Serviceverbesserungen (Kap.2)
	3.1 Beschreiben des Zwecks und hauptsächlichlichen Outputs jedes Schrittes des CSI-Ansatzes (3.1.1, 3.2.1-6)
	3.2 Erfolgreiche Verwendung der Tools und Techniken des CSI-Ansatzes in einem vorgegebenen konkreten Kontext (3.1-2)
	3.3 Anwenden des CSI-Ansatzes in einem vorgegebenen Kontext, um ein Verständnis der wesentlichen Kompetenzen, der Grundprinzipien und der wissenschaftlichen Methode aufzuzeigen (Kap.3)
4	4.1 Definieren der kritischen Erfolgsfaktoren (Critical Success Factors, CSFs) unter Verwendung eines relevanten hierarchischen Ansatzes (4.2-3)
	4.2 Bestimmen der Key Performance Indicators (KPIs), um einen kritischen Erfolgsfaktor zu untermauern (4.2)
	4.3 Analysieren der CSFs und KPIs in einem vorgegebenen Kontext, um sicherzustellen, dass sie zwischen den vier Kategorien ausbalanciert sind (4.4)
	4.4 Definieren des aktuellen Status eines Assessments in einem vorgegebenen Kontext (4.5)
	4.5 Entwerfen eines Berichts in einem vorgegebenen Kontext (4.6-4.6.1)
	4.6 Anwenden der Kenntnisse von Messgrößen und Messungen bei Planung und Umsetzung von Verbesserungen, insbesondere im Kontext des CSI-Ansatzes und/oder der Grundprinzipien (Kap.4, 3.2, Kap.2)
5	5.1 Erläutern des Wesens, des Nutzens, der Bedeutung und der Vorteile von guter Kommunikation (5.1, 5.1.3)
	5.2 Erläutern von Kommunikationsprinzipien (5.2)
	5.3 Erläutern des Zwecks und Nutzens von Kommunikationstools und -techniken (7.3, 5.3)
	5.4 Verwenden relevanter Kommunikationstools und -techniken, um Verbesserungen in einem vorgegebenen Kontext zu unterstützen (7.3,7.4, 5.3)
	5.5 Anwenden von Kommunikationskenntnissen bei der Planung und Umsetzung von Verbesserungen, insbesondere im Kontext des CSI-Ansatzes und/oder der Grundprinzipien (Kap.5, 3.2, Kap.2)
6	6.1 Erläutern der Rolle und Auswirkung von OCM bei erfolgreicher Verbesserung (6.1, 6.4, 6.6)
	6.2 Beschreiben des Zwecks und Nutzens von OCM-Aktivitäten (6.6)
	6.3 Verwenden relevanter OCM-Tools und -Techniken, um Verbesserungen in einem vorgegebenen Kontext zu unterstützen (7.4, 6.6)

-
- 6.4 Anwenden der OCM-Kenntnisse bei der Planung und Umsetzung von Verbesserungen, insbesondere im Kontext des CSI-Ansatzes und/oder der Grundprinzipien (Kap.6, 3.2, Kap.2)
-



VERTRAULICHE INFORMATIONEN